



(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

El Indecopi sancionó, en primera instancia, a Entel Perú con 45 UIT por realizar llamadas y enviar mensajes promocionales sin consentimiento previo de los consumidores

- ✓ Los casos fueron iniciados de oficio por la institución, en atención a los reportes de los consumidores. La multa impuesta equivale S/ 193 500.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), a través de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (CC3), sancionó, en primera instancia, a Entel Perú S.A. (Entel) por promocionar sus productos o servicios a través de llamadas telefónicas y mensajes de texto sin el consentimiento previo de los consumidores.

Como se recuerda, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (artículo 58, numeral 58.1, literal e), señala que el envío de comunicaciones (mensajes o llamadas) promocionales, sin la previa autorización de los consumidores, califica como un 'método comercial agresivo'.

El caso fue iniciado de oficio luego que un grupo de consumidores reportara esta situación a la institución. Con dicha información la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi realizó las indagaciones necesarias y sus resultados fueron informados a la CC3, instancia que decidió abrir el respectivo procedimiento administrativo sancionador que concluyó con corroborar la infracción cometida por lo que impuso una multa de 45 UIT (unidades impositivas tributarias), equivalente a S/ 193 500.

Cabe indicar que, en este caso, Entel informó que durante la investigación adoptó medidas para remediar los efectos de la infracción cometida, tales como la eliminación masiva de su base de datos de aquellos usuarios que no le otorgaron su consentimiento para recibir llamadas o mensajes de texto promocionales. Asimismo, la CC3 pudo advertir que algunos consumidores sí habían dado su consentimiento para recibir comunicaciones promocionales a través de los contratos suscritos con el proveedor.

La decisión de la CC3 se encuentra en plazo de apelación por parte de la empresa sancionada, la cual, de ser presentada, sería resuelta por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, segunda y última instancia administrativa del Indecopi. Esta resolución es pública y puede ser revisada en este enlace:

<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/115a4740-9569-4bed-9bf6-b79e1b93acb8>.

Es preciso recordar que anteriormente ya se han impuesto otras sanciones a empresas que enviaron mensajes o realizaron llamadas promocionales a los consumidores sin su autorización previa. Dichos casos fueron:

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio



(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

EMPRESA

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

RAPPI S.A.C.

BANCO RIPLEY PERÚ S.A.

BANCO FALABELLA PERÚ S.A.

INSTITUTO LATINOAMERICANO DE EMPRESAS Y NEGOCIOS S.A.C.

BANCO PICHINCHA

BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK

CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CAT PERÚ S.A.

SANCIÓN / MULTA EN SOLES

150 UIT (S/630 000)

40 UIT (S/168 000)

Amonestación ---

49.8 UIT (S/214 140)

45 UIT (S/193 500)

Amonestación ---

45 UIT (S/ 193 500)

150 UIT (S/645 000)

44.8 UIT (S/ 192 640)

La CC3 es un órgano que pertenece al área resolutoria de la institución y está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte del presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el Secretario Técnico y la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales".

Lima, 15 de julio de 2020

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio